

EVALUASI DAMPAK PROGRAM LAYANAN PUSAT BAHASA UNIVERSITAS LAMPUNG SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR

Oleh: Gandhi Irawan, Bambang Setiyadi, Herpratiwi

FKIP UNIVERSITAS LAMPUNG,

Jl. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandarlampung

e-mail: gandhiirawan04@gmail.com

HP: +6281279460246

Abstrak: Evaluasi Dampak Program Layanan Pusat Bahasa Universitas Lampung Sebagai Pusat Sumber Belajar. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan: 1) pengguna pusat bahasa terhadap layanan administrasi Pusat Bahasa, 2) pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik Pusat Bahasa, 3) pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana Pusat Bahasa. Penelitian dengan metode evaluasi berorientasi dampak, dilaksanakan di Pusat Bahasa Universitas Lampung. Data dikumpulkan melalui observasi dan angket kemudian dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Kepuasan pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung untuk layanan administrasi mencapai 48,59 % (tidak memuaskan), 2) Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan akademik atau pelatihan mencapai 47,89 % (tidak memuaskan), 3) Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan sarana prasarana 48,20 % (tidak memuaskan).

Kata kunci : administrasi, akademik, evaluasi, sarana dan prasarana

Abstract : Impact Evaluation On Service Program Of Language Center Of University Of Lampung As Learning Resource Center. Objectives of the research are to measure satisfactory level: 1) the customers' of Language Center's administrative service, 2) the customers' satisfactory level of Language Center's academic service, 3) customers' satisfactory level of Language Center's facility service. This impact oriented evaluation was applied at Language Center University of Lampung. Instrument for collecting the data are observation and questionnaire and subsequently analyzed by descriptive statistics. The result of this research are : 1) customers' satisfactory level of Language Center's administrative service reached 48,59 % (not satisfying), 2) customers' satisfactory level of Language Center's academic service reached 47,89 % (not satisfying), 3) customers' satisfactory level of Language Center's facility service reached 48,20 % (not satisfying).

Key words : academic, administrative, evaluation, facility

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pusat bahasa Universitas Lampung sudah mencapai tahap yang disebut pusat bahasa multimedia atau modern. Jika dulu pusat bahasa didefinisikan sebagai sarana untuk tes, maka definisi itu sekarang telah mengalami pergeseran. Definisi pusat bahasa sekarang merujuk pada pengertian sekumpulan informasi yang dikelola secara sistematis oleh pengelola yang profesional dan melayani

penggunanya dengan baik. Dengan demikian, pusat bahasa menjadi pusat pengelolaan informasi, penyebaran informasi, sumber belajar dan penunjang pembelajaran bahasa asing khususnya bahasa Inggris.

Saat ini piranti laboratorium bahasa telah banyak terpasang di berbagai sekolah, pusat pendidikan atau pelatihan dan bahkan hingga perguruan tinggi. Dengan hadirnya produk laboratorium yang didesain sendiri oleh ahli-ahli dari Indonesia sendiri, harga laboratorium bahasa multimedia menjadi dapat terjangkau

oleh lembaga-lembaga pendidikan negeri maupun swasta. Namun demikian, berdasarkan pengamatan laboratorium bahasa belum dapat difungsikan secara maksimal. Bahkan banyak diantaranya yang dibiarkan menganggur begitu saja oleh karena persoalan ketidakmampuan instruktur dalam mengoperasikannya.

Menurut Mambo (2004: 2):

... environments designed to enhance foreign language learners' skills. Generally equipped with analog and digital hardware and software (tape recorders, videocassette recorders or computers), they provide practices in listening comprehension, speaking (listen and repeat) with the goal to reinforce the grammar, vocabulary and functions (grammatical structures) presented in class.

Namun, seiring dengan perkembangan zaman, pusat bahasa juga mampu mendukung pengajaran komunikatif, yang menekankan pada pembelajaran yang berjangka panjang, antar disiplin ilmu, berfokus pada siswa atau mahasiswa dan terintegrasi dengan masalah dan kenyataan sehari-hari Mambo (2004: 2).

Pelayanan yang baik secara teoritik menunjukkan kinerja pusat bahasa yang baik pula. Pusat bahasa perguruan tinggi merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan proses pembelajaran. Pusat bahasa kini dipandang bukan hanya sebagai penunjang, tetapi merupakan faktor utama keberhasilan proses pendidikan. Pusat bahasa perguruan tinggi dihapkan mampu menyediakan mampu menyediakan bahan pembelajaran bahasa atau informasi yang dibutuhkan oleh warga kampusnya, mampu mengakomodasi aspirasi staf, menjadi tempat yang nyaman untuk belajar mandiri, tata ruang dan sarana fisik yang fleksibel dan nyaman. Petugas pusat bahasa dituntut memberikan pelayanan secara prima, tepat, cepat, ramah dan senantiasa mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dengan demikian jelas bahwa pusat bahasa memiliki beberapa karakteristik ideal yang semestinya terwujud dalam proses pelayanan kepada penggunanya.

Dalam konteks pusat bahasa perguruan tinggi, pusat bahasa hendaknya menjadi pusat sumber belajar.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah yang diidentifikasi, sebagai berikut: (1) Pengadaan guna penambahan sarana dan prasarana pusat bahasa menghadapi masalah keterbatasan anggaran. (2) Jenis kegiatan dirasakan pengguna masih belum merata dalam bidang keilmuan sesuai program studi. (3) Pengelolaan layanan pusat bahasa dirasakan masih kurang. (4) Belum maksimalnya pemanfaatan pusat bahasa oleh civitas akademika yang dapat dilihat dari jumlah mahasiswa dan aktivitas pusat bahasa.

(5) Belum semua fungsi-fungsi pusat bahasa dilaksanakan diantaranya fungsi pemeliharaan dan pengelolaan. (6) Tidak semua civitas akademika memahami cara menelusuri informasi yang dibutuhkan tentang tes, kursus, terjemahan dan lainnya. (7) Sarana dan prasarana penunjang pusat bahasa belum mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi. (8) Kurangnya keterampilan petugas pusat bahasa dalam memberikan pelayanan administrasi, akademik dan sarana prasarana. (9) Belum maksimalnya dukungan atau komitmen dari pimpinan terhadap pengembangan pusat bahasa. (10) Rendahnya antusiasme atau sikap pengguna yang sebagian besar masih terlalu mengandalkan kepada petugas pusat bahasa.

Perumusan Pertanyaan Evaluasi

Permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam suatu pertanyaan evaluasi sebagai berikut: (1) Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan administrasi pusat bahasa?, (2) Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik pusat bahasa?, (3) Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana pusat bahasa?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan layanan pada Pusat Bahasa Universitas Lampung, dengan melihat kepuasan pengguna dalam hal : (1) Mengukur tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan administrasi Pusat Bahasa. (2) Mengukur tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik Pusat Bahasa. (3) Mengukur tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana Pusat Bahasa.

Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dapat memberikan informasi secara teoritis maupun praktis antara lain:

Kegunaan secara teoritis: (1) Sebagai kontribusi dalam pengembangan konsep, teori, prinsip dan prosedur teknologi pendidikan, khususnya dalam kawasan evaluasi. (2) Sebagai acuan bagi penelitian – penelitian sejenis di masa datang, terutama yang berkaitan dengan pusat bahasa sebagai pusat sumber belajar. Kegunaan secara praktis: (1) Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bermanfaat memberikan pengalaman langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data hingga menyusun laporan dan menjadi wahana mengembangkan wawasan di bidang evaluasi pusat bahasa sebagai pusat sumber belajar. (2) Menambah khasanah literatur di bidang sumber daya informasi dan pembelajaran. (3) Memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Magister Pendidikan. (4) Sebagai kontribusi terhadap Pusat Bahasa unila dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan administrasi, akademik dan sarana prasarana sehingga pengguna pusat bahasa memperoleh manfaat yang optimal. (5) Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan mengembangkan sumber daya Pusat Bahasa Universitas Lampung sehingga pengguna

pusat bahasa memperoleh pelayanan yang terbaik.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Organisasi Belajar

Carol (2005:15) menyatakan bahwa “jika kita mau bertahan hidup secara individual atau sebagai perusahaan, ataupun sebagai bangsa kita harus menciptakan tradisi perusahaan pembelajaran.” Statemen-nya ini mengacu pada usaha mencari contoh-contoh praktek terbaik sehingga organisasi belajar bisa dijiplak dan diperbanyak. Dengan suatu proses kajian literatur, wawancara dan investigasi lain maka Pedler (2003: 115) mendefinisikan organisasi belajar sebagai berikut:

“Sebuah organisasi yang memfasilitasi pembelajaran dari seluruh anggotanya dan secara terus menerus mentransformasi diri.”

Karakteristik Organisasi Pembelajaran

Carol (2005:18) memberikan sebuah panduan mengenai konsep organisasi belajar, yaitu: “Suatu ide atau metaphor yang dapat bertindak sebagai bintang penunjuk. Ia bisa membantu orang berpikir dan bertindak bersama menurut apa maksud gagasan semacam ini bagi mereka sekarang dan di masa yang akan datang. Seperti halnya semua visi, ia bisa membantu menciptakan kondisi dimana sebagian ciri-ciri organisasi pembelajar dapat dihasilkan”.

Dimensi Organisasi Pembelajaran

Beberapa dimensi perlu ada untuk menjadikan organisasi dapat terus bertahan. Senge (2004:105) Organisasi seperti ini dinamakan organisasi belajar, karena dimensi-dimensi ini akan memungkinkan organisasi untuk belajar, berkembang, dan berinovasi. Dimensi-dimensi tersebut adalah: (1) *Model mental*, (2) *System thinking*, (3) *Shared Vision*, (4) *Personal Mastery* dan (5) *Team Learning*.

Pusat Sumber Belajar

Dalam memenuhi kebutuhannya untuk belajar, manusia dapat memanfaatkan berbagai sumber. Konsep sumber belajar mengandung makna yang sangat luas meliputi segala sesuatu yang ada di alam semesta ini. Sehingga pada dasarnya belajar dapat dilakukan di manapun dan kapanpun. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekkom) (2005:16) menjelaskan beberapa manfaat Pusat Sumber Belajar, sebagai berikut: (a) Memperluas kesempatan belajar. (b) Memberikan layanan terhadap kebutuhan perkembangan informasi bagi masyarakat. (c) Mengembangkan kreativitas dan produktivitas pendidik dan kependidikan. (d) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran. (e) Menyediakan ragam pilihan komunikasi dalam rangka mendukung kegiatan kelas tradisional. (f) Mendorong terwujudnya cara-cara belajar baru yang sesuai dengan tujuan pembelajaran. (g) Memberikan layanan dalam perencanaan, produksi, operasional, dan tindakan lanjutan untuk pengembangan sistem pembelajaran. (h) Melaksanakan latihan bagi tenaga pendidik mengenai perkembangan sistem pembelajaran dan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pembelajaran. (i) Melakukan kajian yang penting tentang penggunaan media pembelajaran. (j) Memfasilitasi dengan sumber belajar di luar pusat sumber belajar. (k) Menyebarkanluaskan informasi pembelajaran yang membantu memajukan penggunaan berbagai sumber belajar secara lebih efektif dan efisien. (l) Menyediakan layanan produksi bahan pembelajaran. (m) Memberikan konsultasi untuk modifikasi dan desain fasilitas sumber belajar. (n) Membantu mengembangkan standar penggunaan berbagai sumber belajar. (o) Memelihara berbagai peralatan. (p) Membantu pemilihan dan pengadaan bahan-bahan media dan peralatan. (q) Menyediakan layanan evaluasi untuk membantu menentukan efektivitas berbagai metode pembelajaran.

Model-model Pusat Sumber Belajar

Menurut Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (Pustekkom), ada 4

model Pusat Sumber Belajar berbasis sekolah, yaitu PSB berbasis sekolah Model A, Model B, Model C, dan Model D. PSB Berbasis Sekolah Model A memiliki fungsi-fungsi yang paling lengkap. PSB Berbasis Sekolah Model D memiliki fungsi yang paling sedikit dibanding model yang lain, sehingga struktur organisasi PSB Model D adalah yang paling kecil, kualifikasi ketenagaan yang tidak terlalu tinggi, dan memiliki sarana serta prasarana dan koleksi bahan ajar yang paling sedikit. Secara rinci, fungsi masing-masing model PSB adalah sebagai berikut: (a) PSB Model A memiliki 4 fungsi, yaitu administrasi, pengembangan sistem pembelajaran, pelayanan dan pemeliharaan, dan pengembangan media. (b) PSB Model B memiliki 2 fungsi, yaitu pelayanan dan pemeliharaan, dan pengembangan media. (c) PSB Model C memiliki fungsi pelayanan dan pemeliharaan. (d) PSB Model D memiliki 2 fungsi, yaitu administrasi dan layanan laboratorium bahasa.

Fungsi-fungsi Pusat Sumber Belajar Model D

Suatu PSB Model D memiliki lingkup kerja yang meliputi administrasi dan pelayanan laboratorium bahasa. Jumlah tenaga yang ideal bagi penyelenggaraan Pusat Sumber Belajar Model D adalah: (a) 1 orang penanggung jawab PSB. (b) 1 orang koordinator PSB. (c) 1 orang tenaga administrasi. (d) 1 orang ketua unit pelayanan tes yang dibantu oleh pengelola laboratorium bahasa. (e) 1 orang ketua unit pelayanan kursus yang dibantu oleh pengelola media laboratorium bahasa.

Layanan

Wacana kualitas dalam bidang jasa pendidikan, sejak tahun 1980-an mulai menjadi topik hangat dikalangan pendidikan. Secara perlahan tapi pasti, bidang pendidikan mulai mengadopsi konsep layanan jasa yang berkualitas di bidang pendidikan, yang sebelumnya telah berkembang di kalangan industri. Konsep layanan jasa yang berkualitas dapat bersifat internal maupun eksternal. Layanan yang berkualitas secara internal

artinya adalah bahwa layanan itu dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan layanan berkualitas secara eksternal antara lain memberikan kepuasan dan sesuai dengan harapan pengguna jasa layanan tersebut Sallis (2010:55-58).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *"excellent service"* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah: (a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. (b) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan. (c) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. (d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Sutopo (2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Barang Layanan

Barang layanan dapat dibagi menjadi empat kelompok Sutopo (2003:10-12) : (a) Barang

yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan individu yang bersifat pribadi. Barang privat (*private goods*) ini tidak ada konsep tentang penyediaannya, hukum permintaan dan penawaran sangat tergantung pada pasar, produsen akan memproduksi sesuai kebutuhan masyarakat dan bersifat terbuka. Penyediaan barang layanan yang bersifat barang privat ini dapat mengikuti hukum pasar, namun jika pasar mengalami kegagalan dan demi kesejahteraan publik, maka pemerintah dapat melakukan intervensi. (b) Barang yang digunakan bersama-sama dengan membayar biaya penggunaan (*toll goods*). Penyediaan *toll goods* dapat mengikuti hukum pasar di mana produsen akan menyediakan permintaan terhadap barang tersebut. Barang seperti ini hampir sama seperti barang privat. Penyediaan barang ini di beberapa negara dilakukan oleh negara sehingga merupakan barang privat yang dikonsumsi secara bersama-sama. (c) Barang yang digunakan secara bersama-sama (*collective goods*). Penyediaannya tidak dapat dilakukan melalui mekanisme pasar. Barang ini digunakan secara terus-menerus, bersama-sama dan sulit diukur tingkat pemakaiannya bagi tiap individu sehingga penyediaannya dilakukan secara kolektif yaitu dengan membayar pajak. (d) Barang yang digunakan dan dimiliki umum (*common pool goods*). Penyediaan dan pengaturan barang ini dilakukan oleh pemerintah karena pengguna tidak bersedia membayar untuk penggunaannya.

Proses Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok Sutopo (2003:13): (a) *Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri. (b) *Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada

pelanggan. Misalnya pelayanan “check in” dalam penerbangan. *Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib. (c) *Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Standar Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Langkah pertama yang perlu dicermati dalam menilai kualitas pelayanan adalah menemukan standar pelayanan. Yang dimaksudkan dengan standar pelayanan adalah ukuran standar kualitas yang dipakai sebagai patokan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat melebihi standar pelayanan yang telah ditentukan Sariatmodjo (2000:59).

Fungsi Evaluasi

Untuk memberikan gambaran kedudukan evaluasi dalam penulisan tesis ini, perlu diuraikan tentang evaluasi. Banyak ahli telah mengemukakan pengertian evaluasi, sebagaimana ditulis kembali oleh Tayibnapis (2000:3) menyatakan evaluasi adalah proses yang menentukan sampai sejauh mana tujuan pendidikan dapat dicapai, evaluasi adalah menyediakan informasi untuk pembuat keputusan atau evaluasi sebagai perbedaan apa yang ada dengan suatu standar untuk mengetahui apakah ada selisih.

Model-model dan Pendekatan Evaluasi

Selain ditinjau dari model, ada beberapa pendekatan dalam evaluasi Tayibnapis (2000:22-35): (1) Pendekatan eksperimental. (2) Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*). (3) Pendekatan berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*). (4) Pendekatan berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*). (5) Pendekatan yang responsif. (6) Pendekatan bebas tujuan (*goal free evaluation approach*).

Pendekatan dengan Model Evaluasi Berorientasi Tujuan

Penggunaan istilah pendekatan dan model dalam evaluasi sering dipertukarpakaikan atau digunakan salah satu untuk maksud yang sama. Menurut Tayibnapis (2000:24) penggunaan pendekatan evaluasi berorientasi tujuan sejalan dengan alasan logis dilaksanakannya suatu program, yaitu bahwa dalam suatu program terkandung adanya suatu tujuan. Oleh karena itu evaluasi dengan pendekatan yang berorientasi tujuan memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan program.

Pendekatan Evaluasi Berorientasi Dampak atau Hasil

Hasil dan dampak disini didefinisikan sebagai perubahan tingkah laku, pengetahuan, kebijakan, kapasitas dan/atau cara pelaksanaan karena adanya kontribusi penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung (misalnya suatu perubahan dalam implementasi kebijakan pemerintah, perubahan cara kerja para praktisi LSM, penurunan kemiskinan di wilayah tertentu, penguatan taraf hidup, penguatan input masyarakat madani terhadap proses-proses kebijakan, dsbnya).

Langkah-langkah Penelitian Evaluasi

Menurut Tayibnapis (2000:7) langkah-langkah dalam evaluasi program dengan pendekatan

evaluasi berorientasi tujuan, pada dasarnya sama dengan langkah-langkah dalam evaluasi program pada umumnya. Hal yang penting dalam suatu evaluasi adalah keharusan memasukkan ketentuan dan tindakan sejalan dengan fungsi evaluasi.

Teori dan Konsep Evaluasi Program

Arikunto (2005:13) mendefinisikan bahwa evaluasi program adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan program sudah dapat terealisasi atau evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. Arikunto (2004:14) evaluasi program adalah proses penetapan secara sistematis tentang nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan sesuatu sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasarkan atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar tertentu yang telah dibakukan.

Dimensi dan Tahapan Evaluasi Program

Menurut Setiawan B (2008:20) Direktorat Pemantauan dan Evaluasi Bapenas, tujuan evaluasi program adalah agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan program dapat dinilai dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan program dimasa yang akan datang.

Kerangka Berfikir

Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan layanan laboratorium bahasa pada Pusat Bahasa Universitas lampung, dengan melihat kepuasan pengguna dalam hal : (1) Ketersediaan alat-alat terhadap sarana dan prasarana laboratorium bahasa. (2) Penyelenggaraan jenis layanan. (3) Pengelolaan laboratorium bahasa. (4) Rekomendasi yang dihasilkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna laboratorium bahasa.

Secara teoritis kepuasan pengguna laboratorium bahasa akan berdampak juga secara simultan terhadap tingkat kunjungan dari jumlah peserta sebagai akibat dari saran-saran yang diberikan kepada orang lain untuk memanfaatkan jasa laboratorium bahasa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode evaluasi yang menggunakan model evaluasi *Goal Oriented Evaluation* untuk mengukur tingkat ketercapaian tujuan dengan hasil dari pelaksanaan program program layanan di Pusat Bahasa Unila. Menurut Arikunto (2004: 35) model *Goal Oriented Evaluation* yang dikemukakan oleh Tyler merupakan pendekatan evaluasi yang menentukan peninjauan pada tujuan sejak awal kegiatan dan berlangsung secara berkesinambungan. Adapun prosedur pendekatan evaluasi Tyler sebagai berikut: 1). Perumusan tujuan yang akan diukur, 2). Pemilihan instrumen, 3). Pemilihan desain evaluasi, 4). Pengumpulan dan analisis data, 5). Interpretasi hasil.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Bahasa Universitas Lampung pada bulan Februari – Maret tahun 2014.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek yang diteliti meliputi komponen evaluasi layanan di Pusat Bahasa Unila dengan model evaluasi berorientasi pada tujuan (*Goal Oriented Evaluation*). Subjek penelitian yang digunakan adalah seluruh pengguna Pusat Bahasa yang pernah mengikuti *English Proficiency Test* di Pusat Bahasa Universitas Lampung. Pengguna pusat bahasa ini adalah mahasiswa Diploma, Sarjana, Pascasarjana, dosen dan staf yang pernah mengikuti baik tes maupun kursus bahasa Inggris. Berdasarkan uraian di atas, tampak bahwa populasi penelitian ini bersifat heterogen, ditinjau dari

segi latar belakang. Oleh karena itu, sampel penelitian yang menjadi sumber data dalam penelitian ini ditetapkan dengan metode *proportional random sampling*. Menurut Arikunto (2005:97), penentuan sampel secara *proportional sampling* selalu dikombinasikan dengan teknik lain yang berhubungan dengan populasi yang tidak homogen.

Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh sebagai data primer (dikumpulkan langsung oleh peneliti) dan data sekunder (berupa dokumen-dokumen yang mendukung penelitian).

Definisi konseptual

Evaluasi program layanan pusat bahasa adalah proses pembuatan keputusan terhadap layanan program pusat bahasa antara lain: Layanan Administrasi, layanan akademik atau pelatihan dan layanan sarana prasarana Pusat Bahasa Universitas Lampung. Oleh karena penelitian ini merupakan studi kasus, maka definisi konseptual tentang layanan pusat bahasa yang dimaksud adalah layanan pusat bahasa yang diterapkan di tempat penelitian, yaitu pada Pusat Bahasa Universitas Lampung dalam menunjang pencapaian visi dan misi perguruan tinggi.

Definisi Operational

Dalam penelitian ini, yang dimaksud evaluasi pusat bahasa Universitas Lampung sebagai pusat sumber belajar adalah evaluasi program layanan pusat bahasa dalam: (1) Menyediakan layanan administrasi kepada mahasiswa, dosen, staf dan masyarakat umum antara lain: ketersediaan pelaksana/staff pelayanan administrasi, tanggung jawab staff, etika atau sikap, kecukupan informasi prosedur, kecepatan, ketepatan waktu, kelancaran dan penanganan dalam keluhan proses layanan administrasi. (2) Menyediakan layanan akademik kepada mahasiswa, dosen, staf dan masyarakat umum antara lain: ketersediaan informasi, pelayanan kursus bahasa Inggris/bahasa asing lainnya, kemampuan

instruktur dalam penyampaian materi kursus, disiplin dan penguasaan materi kursus, jam operasional, kemudahan dalam mengakses jadwal kursus dan kemudahan dalam menghubungi petugas akademik. (3) Menyediakan layanan sarana prasarana kepada mahasiswa, dosen, staf dan masyarakat umum antara lain: ketersediaan penataan ruang kerja, peralatan/sarana, kebersihan ruang kerja, kerapian dan keterawatan berkas, keamanan, bahan pendukung pembelajaran, kemudahan dalam mencari informasi dan ketersediaan SOP.

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang lengkap dan akurat dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk membantu dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengukuran data. Penelitian ini akan menggunakan skala kepuasan dalam pengumpulan datanya. Kisi-kisi instrumen menunjukkan hubungan antara variabel maupun sub variabel, indikator dan rancangan butir-butir. Berikut ini adalah kisi-kisi pedoman instrumen evaluasi program layanan Pusat bahasa Universitas Sebelas Maret yang disesuaikan dengan standar profil Pusat Bahasa Universitas Lampung yang diusulkan juga dalam Organisasi Tata Kerja (OTK) Universitas Lampung.

Validasi Instrumen

Validitas instrumen ditekankan pada validitas konstruk (*construct validity*). Diperlukan untuk alat ukur yang mempunyai beberapa indikator dalam mengukur satu aspek atau konstruk. Bila ada alat ukur yang mempunyai beberapa aspek dan setiap aspek diukur dengan beberapa indikator, indikator yang sejenis harus berasosiasi positif satu dengan lainnya. Sebaliknya, indikator-indikator tersebut harus berasosiasi negatif dengan indikator lainnya bila indikator tersebut mengukur aspek yang berbeda atau berlawanan, Setiyadi (2006:25).

Reliabilitas Instrumen

Untuk melihat seberapa jauh instrumen dapat mengungkapkan fakta yang sebenarnya, perlu dilakukan uji reliabilitas instrumen. Reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsistensi suatu instrumen pengukuran dan dapat membantu memperkirakan kebaikan suatu pengukuran sehingga diperoleh keajegan data ataupun ketepatan. Secara garis besar ada dua jenis reliabilitas yaitu reliabilitas internal dan eksternal. Reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah reliabilitas internal yaitu skor diskrit dengan metode belah (*split-half metode*) yang dikemukakan oleh Spearman-Brown Sugiono (2008: 131)

Teknik Analisis Data

Data penelitian diperoleh dari hasil evaluasi terhadap setiap variabel penelitian berdasarkan indikator penelitian yang disusun menjadi instrumen penelitian. Untuk menentukan data penelitiannya maka dalam evaluasi diperlukan kriteria penilaian untuk setiap instrumen. Penelitian ini menggunakan kriteria kuantitatif Skoring dilakukan dengan skala likert dengan model skala empat yaitu terdapat empat pilihan yang disusun dalam bentuk suatu pernyataan dan diikuti oleh pilihan respon yang menunjukkan tingkatan. Alat ukur yang digunakan data kuantitatif adalah salah satunya dengan kuesioner Setiyadi (2006:159)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Angket yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini terdiri atas 24 butir pernyataan, mencakup tiga komponen layanan yang diselenggarakan oleh Pusat Bahasa Universitas Lampung. Penyebaran angket penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 – 11 April 2014. Angket yang disebar dan dikumpulkan kembali sejumlah 80 set yang semuanya diisi lengkap, sehingga semua angket layak dianalisis. Tabulasi data

berdasarkan kelompok responden, disajikan dalam Lampiran 3.

Data penelitian ini dihimpun menggunakan angket dengan responden penelitian berasal dari lima kelompok pengguna pusat bahasa, yaitu mahasiswa Program Studi Magister, mahasiswa strata 1, mahasiswa diploma, dosen dan staff di lingkungan Universitas Lampung .

Berdasarkan data dapat dijelaskan bahwa secara umum tanggapan pengguna pusat bahasa terhadap layanan yang termasuk dalam kategori “ Sangat Tidak Memuaskan” menempati frekuensi tertinggi atau 38,75 %, sedangkan yang berada dalam kategori “Tidak Memuaskan” 20,0 %, kategori “Puas” sebesar 30% Sisanya sebesar 11,25 % memberikan tanggapan pada kategori “Sangat Memuaskan”.

Selanjutnya, dilakukan analisis butir pernyataan dalam angket yang dihitung berdasarkan pencapaian skor terhadap skor maksimum yang mungkin dicapai. Skor maksimum yang mungkin dicapai untuk setiap butir adalah 4 x 80 yaitu 320 disajikan dalam Lampiran 1. Berdasarkan data Lampiran 1 terlihat pencapaian skor masing-masing butir pernyataan dalam angket tertinggi pada butir 3 bagian C (55,63%) dan butir 3 bagian A (50,94%) dan yang terendah butir 2 bagian B (45,00%) dan butir 4 bagian C (45,31%). Hal ini berarti bahwa isi pernyataan butir 2 bagian B dan butir 4 bagian C harus menjadi perhatian utama untuk perbaikan atau peningkatan.

Dalam kategori tidak memuaskan terdapat pada lampiran 2 yaitu: Ketersediaan pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan karyawan (Butir ketiga bagian B), Kerapihan atau keterawatan berkas atau sarana dalam ruangan layanan atau ruangan laboratorium bahasa (Butir keempat bagian C) dan kemudahan dalam mencari informasi (Butir ketujuh bagian C). Pada butir ketiga bagian B terlihat jelas bahwa pengguna Pusat Bahasa Tidak Puas dengan ketersediaan

pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan karyawan.

Berdasarkan isian tambahan dalam angket juga terlihat adanya beberapa masukan dari pengguna pusat bahasa, yang dapat dikategorikan sebagai masukan yang bersifat umum guna peningkatan layanan pusat bahasa. Masukan atau pendapat dari responden penelitian ini menyangkut: (a) Keramahan pelayanan administrasi harus lebih ditingkatkan oleh seluruh staf Pusat Bahasa. (b) Kecepatan dalam pembuatan sertifikat sehingga memudahkan pengguna Pusat Bahasa untuk mendapatkan sertifikat (*English Proficiency Test*) EPT untuk proses dalam perkuliahan. (c) Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pembelajaran dan ruang tes yang harus nyaman. (d.) Kelengkapan fasilitas kelas, ruang baca, ruang administrasi serta laboratorium bahasa yang harus tersedia.

Jika dilihat dari perolehan jumlah skor untuk tiap butir, butir pernyataan yang memperoleh jumlah skor paling sedikit adalah nomor butir 2 bagian B dengan nilai rata-rata skor 1,80 atau 45,00% dan nomor butir 4 bagian C dengan nilai rata-rata 1,81 atau persentase capaian 45,31%. Pernyataan 2 bagian B merupakan pernyataan yang mencakup komponen tujuan bagian B yaitu tentang kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik/pelatihan yang tidak memuaskan terutama dalam hal ketersediaan pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan karyawan. Sedangkan Pernyataan 4 bagian C merupakan pernyataan yang mencakup komponen tujuan bagian C yaitu tentang kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana yang tidak memuaskan terutama dalam hal kerapian atau keterawatan berkas atau sarana dalam ruangan layanan atau ruangan laboratorium bahasa. Perolehan nilai skor rata-rata maupun persentase capaian, yang paling sedikit ini mengindikasikan masih kurangnya tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa sesuai butir pernyataan yang diajukan dalam angket. Pengelola pusat bahasa hendaknya memberi perhatian lebih guna memperbaiki aspek

layanan sesuai dengan isi pernyataan yang memperoleh jumlah skor terendah tersebut yang disesuaikan dengan tolak ukur atau indikator keberhasilan yang telah ditetapkan oleh pusat bahasa sesuai dengan visi dan misi Pusat Bahasa Universitas Lampung. Sesuai yang telah diungkapkan oleh Sariatmodjo yaitu Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat melebihi standar pelayanan yang telah ditentukan Sariatmodjo (2009 :35).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini, peneliti hanya membatasi penelitian antara lain: kepuasan pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung terhadap layanan Administrasi, kepuasan pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung terhadap layanan akademik atau pelatihan dan kepuasan pengguna Pusat Bahasa terhadap layanan sarana dan prasarana. Selain dari yang disebutkan diatas sebenarnya masih banyak sekali yang bisa diteliti antara lain: terjemahan, ruang baca, *Test of English as Foreign Language. Institutional Testing Program* (TOEFL.ITP), kursus bahasa Inggris dan bahasa Asing lainnya, kursus bahasa Indonesia atau bahasa daerah Lampung dan lainnya. Kekurangan penelitian tersebut diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti-peneliti berikutnya yang akan meneliti di Pusat Bahasa Universitas Lampung dengan harapan dapat memberikan saran atau rekomendasi terhadap lembaga atau institusi tersebut agar lebih baik kedepannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan dapat dinyatakan bahwa tanggapan responden penelitian ini atas tiga komponen tujuan layanan Pusat Bahasa Universitas Lampung sebagai Pusat Sumber Belajar, secara umum berada dalam kategori “Tidak Memuaskan” dan khusus komponen tujuan layanan bagian B dan Bagian C yaitu kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik/pelatihan yang “tidak memuaskan” terutama dalam hal ketersediaan

pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan karyawan. Sedangkan Pernyataan 4 bagian C merupakan pernyataan yang mencakup komponen tujuan bagian C yaitu tentang kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana “tidak memuaskan” terutama dalam hal kerapihan atau keterawatan berkas/sarana dalam ruangan layanan/ruangan laboratorium bahasa. Berarti perlu perhatian dan usaha perbaikan oleh pengelola pusat bahasa.

Secara terperinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kepuasan pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung untuk layanan administrasi mencapai 48,59 % atau berada pada kategori “Tidak Memuaskan”. (2) Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan akademik/pelatihan mencapai 47,89 % atau berada pada kategori “Tidak Memuaskan”. (3) Kepuasan pengguna pusat bahasa untuk layanan sarana prasarana 48,20 % atau berada pada kategori “Tidak Memuaskan”.

Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna pusat bahasa, sehingga pusat bahasa Universitas Lampung dapat menjadi Pusat Sumber Belajar yang baik perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan terutama dalam hal: (1) Penambahan jenis pelayanan kursus bahasa Inggris yang relevan bagi mahasiswa, dosen dan staff dengan beberapa program selain *English Proficiency Test (EPT)*, sebagai contoh *Test of English as Foreign Language.Institutional Testing Program (TOEFL.ITP)*, *Test of English as Foreign Language.Internet Based Test (TOEFL IBT)*, *Test of English for International Communication (TOEIC)* dan *International English Language Testing System (IELTS)* sehingga mampu memberikan layanan optimal sesuai kebutuhan mahasiswa atau pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui pembelian, maupun pemanfaatan dengan cara bekerja sama dengan lembaga lainnya. (2) Penambahan sarana dan prasarana dan penataan rak administrasi dan akademik untuk

memudahkan petugas dalam melayani pengguna pusat bahasa. (3) Menambah kemudahan dalam mencari informasi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna pusat bahasa sehingga dapat mendukung situasi belajar yang efektif dan efisien. (4) Menambah ketersediaan bahan pendukung pembelajaran. (5) Memberikan pelayanan kursus bahasa Inggris bagi mahasiswa, dosen dan staff sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dikelola secara profesional serta pelaksanaan kursus tidak harus memberikan jaminan lulus EPT dengan minimal skor 450. (6) Mengganti peralatan laboratorium bahasa yang lama dengan yang lebih baru dengan spesifikasi yang lebih tinggi atau multimedia. (7) Memelihara kerapihan atau keterawatan berkas atau sarana dalam ruangan layanan atau ruangan laboratorium bahasa. (8) Memberikan kemudahan dalam mencari informasi kepada pengguna dalam hal layanan administrasi, layanan akademik dan layanan sarana prasarana pusat bahasa Universitas Lampung. (9) Sikap keramah-tamahan petugas pusat bahasa perlu ditingkatkan, mengingat bahwa pengguna Pusat Bahasa Universitas Lampung maupun pengguna pusat bahasa berasal dari luar kampus Universitas Lampung dalam memanfaatkan fasilitas pusat bahasa. Diperlukan kesabaran, empati, dan kesungguhan dari petugas pusat bahasa dan petugas dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Carol G. 2005. *Organizational Learning vs the learning organization : a conversation with a practitioner, The Learning Organization*. Vol 12 No 4. Emerald Group.
- Mambo. 2004. *Language Laboratory*. Diakses tanggal 16 Februari 2011.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama*

Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga

- Pedler, P.M., Boydell, T.H., Burgoyne, J. 2003. *Learning Company: Project Report Training Agency*. New York: Mc.Graw-Hill Maiden Head
- Setiawan B. 2008. *Agenda Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sariatmodjo, H. Soewando, Sudarsono Soedadi, H.M. Arif Mulyadi, 2000, *Pelayanan Prima* (Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.
- Senge, Peter. (2004) *The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization*
- Setiyadi, Bambang. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Pengajaran Bahasa Asing Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu
- Sugiono. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tayibnapis, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta
- www.mampu.gov.my.2003 diakses 10 Agustus 2007